サポート・ガイド

お困りのときは・・・

本書では、ソーテック製品をご購入いただいたお客様へサポートサービスについてご案内します。

カスタマー登録のおすすめ

ソーテックでは、ソーテック製品をご購入のお客様へ「カスタマー登録」をおすすめしています。 カスタマー登録をされますと、サポートページへのログインや、お問い合わせの際に迅速に対応することができます。 カスタマー登録について、詳しくは「カスタマー登録ガイド」をご覧ください。

お問い合わせは

― ソーテックカスタマセンタでは、製品をご購入いただいたお客様からの、製品に関するお問い合わせ、技術的なご質問、
修理の申し込みを受け付けております。修理の場合は、お問い合わせの前に「ケア・シート」もご覧ください。

ソーテックカスタマセンタ **24** 0570-001134 または 045-330-1111

9:30~18:00 (月曜~日曜・祝日) ※当社指定休業日を除く

※ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。(PHSからはご利用できません)

※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。※横浜近郊(隣接・20kmまで)、PHS、IP電話からは、045-330-1111をご利用ください。

0570-001134 (ナビダイヤル)または 045-330-1111 に電話をします。

電話回線の確認をおこないます。音声ガイダンスにしたがい 🗷 (こめ)と 🚹 をプッシュします。

プッシュ回線 🥄

ダイヤル回線

EN6116A

ご購入後30日以内のハードウェアの不具合、付属品の不足などの場合、**③** をプッシュします。

製品をご購入後1年以内の場合は **1** を プッシュします。(無償サポート)

製品をご購入後1年を越える場合は **2** を プッシュします。

2 有償サポート

製品をご購入後1年を超える場合には、 有料にてサポートを承ります。

修理をご希望のお客様は 🕕 をプッシュします。

有料サポートをお申し込みのお客様は **2** を プッシュします。

有償サポートご利用料金:

お問い合わせ1件 2,500円 (税抜価格2,381円)

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に 切り替えてください。

変更できない場合そのままお待ちください。

オペレータに電話が繋がります。保証書をお手元にご用意ください。

オペレータから、以下の情報をお伺いします。

- ·製品名
- ·製造番号(Serial No.)
- ・お買い上げ年月日
- ・ご購入店名

お困りの点についてお伝えください。 診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を 含むサポート対応をさせていただきます。

※2006年4月現在 ※掲載されている内容、サポートは予告なく変更されることがあります。

修理について

本製品の修理の申し込みをおこなわれる前に、「ケア・シート」をお読みください。 本紙では、引取修理(コール&ピックアップサービス)について説明しています。

修理の申し込みをされる前に

修理の申し込みをされる前に、「ケア・シート」をお読みになり、修理が必要かご確認ください。

コール&ピックアップサービスとは





まずは、電話にて ご連絡ください。 修理の受付を行います。



お引取り

宅配業者がお客様の 指定された日時・場所へ 引き取りにお伺いします。



修理

リペアセンタに修理品 が到着し、受付順に修理 を実施します。



返却

修理完了後、修理報告 書を同梱し、お客様の 元にお届けします。

修理のお申し込みについて

修理は、電話で受け付けています。

ソーテックカスタマセンタまでお問い合わせください。

- 保証書裏面に記載されてある事項をよくお読みください。
- 修理サービスの適用は、日本国内のみです。
- ·記載内容は予告なく改正、変更する場合もございますので、あらかじめ ご了承ください。
- 1. コール&ピックアップサービスの受付をおこないます。 ※有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に 修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。
- 2. 所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りに お伺いします。

ご購入時の梱包箱で、本体、保証書、ケア・シートのみを梱包して ください。

ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者 が梱包します。(別途、箱代がかかります)

お客様は本体、保証書、ケア・シートを玄関口までご用意ください。 キーボード、マウスなどの付属品は、カスタマセンタが必要とする 場合を除き、同梱の必要はございません。

- 3. リペアセンタに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。 ※有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAX にてご連絡します。見積書記載の支払い順序を経てお支払いの 確認後、修理を開始いたします。
- 4. 修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

引き取りについて

- ・製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または 当社で用意したPC用の梱包箱(有料)以外でのお引き取りは原則と してお受けしておりません。
- ·忘れずに保証書、ケア·シートを梱包の中に入れてください。
- ·ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き(上下左右が発泡 スチロールに表記されています)にご注意ください。
- · お引き取り訪問時間帯は、9~12時まで·12~15時まで·15~18時まで・ 18~21時までから、お選びいただけます。
- ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。

修理について

·有償修理において、「お客様ご申告の症状が再現しない」、または「お客様の ご要望により修理をおこなわず、返却をする」場合は以下の費用が発生い たします。あらかじめご了承ください。 費用:作業工賃+送料+梱包箱代

(ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合)

- ・お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理をおこなわず、当社規定 の動作チェックを実施して返送させていただきます。
- ·以下の場合はすべて有償となります。
 - 1. 保証書のご提示がない場合。
 - 2. 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造 番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
 - 3. お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
 - 4. お客様の分解、改造などによる故障。
 - 5. 地震、落雷などの天災、人災(停電など)による故障。
 - 6. 当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
 - 7. 消耗部品(バッテリパック等)の交換。
 - ※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積り のご連絡をさせていただくことがあります。
- ・お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場 出荷時に戻す場合、保証期間中でも有償となります(修理作業時に必要な 場合を除く)。
- ・液晶ディスプレイのドット欠け[黒点(光らない点)や輝点(点灯したまま の点)]については故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
- ・コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
- ・記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバック アップをしてください。ハードディスクドライブの修理や初期化の際に は、記憶装置内のデータが消去されます。(工場出荷時の状態になります) あらかじめご了承ください。
- ・本体に貼られたラベルや、お客様自身が貼られたラベル類は修理の際に 剥がすことがあります。剥がしたものは返却できませんのであらかじめ ご了承ください。
- ・修理で交換した故障部品は、返却できません。
- ·修理期間中の代替機の貸し出し等はおこなっておりません。

修理状況のご案内

お客様からのお預かり製品の修理状況を、Webまたは携帯端末で確認できます。

- ・Webからは、ソーテックWEBサイト(http://sotec.jp/support/) → 修理 → 修理状況の確認 をご覧ください。
- ·携帯端末(iモード、EZweb、ボーダフォンライブ)からは、 http://sotec.eservice.co.jp/i/ ヘアクセス。(一部の端末を除く) QRコードからもアクセスできます。





